

Клиентский сервис

Доступ к рынкам

В течение 2016 года Биржа продолжила развитие клиентских сервисов с целью эффективного взаимодействия с клиентами. Это способствовало привлечению новых пользователей, повышению удобства дистанционных сервисов, оптимизации документооборота и снижению издержек клиентов.

Единая регистрация клиентов

В 2016 году Биржа осуществила переход на единую регистрацию клиентов на валютном, фондовом и срочном рынках Группы. По новой технологии участникам торгов предоставляется единый универсальный код клиента на всех рынках Биржи, что исключает необходимость регистрации клиента на каждом рынке отдельно. Привлечение новых частных инвесторов на Биржу является важной стратегической задачей Группы.

Кроме того, стартовала процедура рейсовой регистрации клиентов, которая позволяет им совершать операции в день регистрации. В 2016 году данная процедура была запущена на фондовом и валютном рынках, в дальнейшем она будет введена на срочном рынке Биржи. В условиях наличия возможности удаленного открытия брокерских счетов введение рейсовой регистрации клиентов значительно сократит временные издержки частных инвесторов при выходе на фондовый рынок. В будущем планируется ввести онлайн-регистрацию клиентов, которая позволит начать торговать на Бирже уже через полчаса после открытия счета.

Оптимизация документооборота

В 2016 году Группа продолжила работу по оптимизации документооборота и переходу на безбумажные технологии. Клиентам предложена новая возможность направления документов в рамках актуализации сведений по процедуре «Знай своего клиента» в форме электронного документа, что позволило отказаться от предоставления клиентами документов досье в бумажной форме.

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ 2016 ГОДА

- Осуществлен переход на единую регистрацию клиентов на валютном, фондовом и срочном рынках.
- Шанхайская фондовая биржа стала официальным партнером Биржи по распространению рыночных данных и лицензированию в континентальном Китае.

Применяя унифицированный подход к процедурам допуска к торгам, в начале 2017 года на денежном рынке была реализована оптимизация документооборота, включающая деперсонификацию трейдеров, объединение документов и перевод взаимодействия с Банком России в электронный формат. Данные изменения позволяют значительно упростить процедуры допуска и снизить издержки клиентов.

С целью повышения качества обслуживания клиентов и модернизации собственных бизнес-процессов Группа продолжила реализацию проектов, нацеленных на организацию сквозной обработки информации. Это позволит сократить сроки обработки клиентских запросов и в перспективе повысит доступность, надежность и качество сервисов Группы.

Индекс удовлетворенности клиентов
по 10-балльной шкале

8,6–9,0

БАЛЛОВ

Личный кабинет

В 2016 году усовершенствован сервис «Личный кабинет участника торгов» в части повышения надежности, удобства использования и дизайна. Были разработаны и внедрены новые разделы по регистрации клиентов и формированию документов, включена анкета юридического лица в рамках политики «Знай своего клиента», реализована трансляция отчетов по итогам торгов и клиринга, предоставлена возможность формирования отчета по пользовательским идентификаторам.

В результате количество пользователей сервиса увеличилось на 30 %, а количество посещений – на 125 % по сравнению с 2015 годом. Наибольшей популярностью пользуются разделы формирования документов, регистрации клиентов и финансовых документов. Реализация приема электронных документов от участников торгов через личный кабинет существенно сокращает время формирования документов клиентами, а также сроки их обработки Биржей.

Исследование удовлетворенности клиентов

Биржа заинтересована в высоком уровне удовлетворенности клиентов качеством биржевых услуг.

В 2016 году Биржа впервые провела исследование с целью определения текущего уровня удовлетворенности клиентов, для чего была привлечена компания Magram Market Research. В опросе приняли участие более 650 клиентов и партнеров, включая эмитентов, банки, брокеров, управляющие компании, а также представителей СМИ, инвестконсультантов, Банк России и Минфин России.

Индекс удовлетворенности по 10-балльной шкале составил 8,6–9,0 в зависимости от целевой аудитории. Самый высокий уровень удовлетворенности отмечен у банков и эмитентов ценных бумаг.

По результатам исследования принято решение разработать механизмы повышения уровня удовлетворенности клиентов и партнеров, в связи с чем будут разработаны дорожные карты по улучшению качества предоставляемого сервиса. Биржа планирует сделать подобный инструмент мониторинга удовлетворенности клиентов постоянным и отслеживать изменения в восприятии Биржи на ежегодной основе.